



Sub-ATO Walser

**CARTA DEI SERVIZI
RACCOLTA E TRASPORTO
DEI RIFIUTI URBANI**

Approvato con deliberazione della Giunta n. 48 in data 09 ottobre 2018

SOMMARIO

PREMESSA	3
ART. 1 - RIFERIMENTI NORMATIVI	3
ART. 2 - VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	3
ART. 3 - PRINCIPI FONDAMENTALI	3
ART. 4 - IL TERRITORIO SERVITO.....	5
ART. 5 - TITOLARE DEL SERVIZIO	5
ART. 6 - GESTORE DEL SERVIZIO	5
ART. 7 - IL SISTEMA DI RACCOLTA STRADALE	5
ART. 8 - IL SISTEMA DI RACCOLTA PORTA A PORTA	6
ART. 9 - CALENDARI DI RACCOLTA.....	7
ART. 10 - ECOCENTRI.....	7
ART. 11 - IL SERVIZIO EVENTI ECOSOSTENIBILI	8
ART. 12 - IL RAPPORTO CON L'UTENZA.....	8
ART. 13 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	9
ART. 14 - RECLAMI E DIFFORMITÀ	9
ALLEGATO A	10

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi identifica le finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso i quali è effettuato il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.

La finalità del servizio è di assicurare e soddisfare gli aspetti igienici, ambientali, urbanistici, economici ed estetici del territorio e di preservare le risorse naturali, tramite la riduzione della produzione di rifiuti, la massimizzazione delle quantità di rifiuti raccolti in maniera differenziata e conseguente riduzione della frazione indifferenziata prodotta da inviare in discarica.

ART. 1 - RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è prevista da:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, art.2, comma 461 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*" (legge finanziaria 2008)

e intende favorire un rapporto diretto con gli utenti e l'impegno a rispettare i requisiti di qualità nella stessa definiti.

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti è definito quale servizio pubblico essenziale dalla legge 12 giugno 1990, n. 146, pertanto non può essere sospeso, salvo comprovati casi di forza maggiore, di cui all'art. 1218 del Codice Civile, o di sussistenza di oggettive condizioni di pericolo per gli addetti ai servizi.

ART. 2 - VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi assume validità dalla data di efficacia del provvedimento di approvazione, è soggetta a revisione quinquennale ed è comunque aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate. Gli Utenti sono portati a conoscenza di dette eventuali revisioni a mezzo sito web istituzionale dell'Autorità di sub-ATO.

Rimane in ogni caso valida fino alla successiva approvazione dell'aggiornamento di cui al paragrafo precedente.

La modifica dell'Allegato A, in cui sono riportati i dati relativi al nominativo e ai contatti del Gestore, non è soggetta a specifica approvazione, salvo che il nuovo affidamento del contratto comporti modifiche all'esecuzione del servizio.

ART. 3 - PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione d'impegno formale del Sub-ATO Walser nei confronti dei propri utenti, con l'intento di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti, di garantire un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo e certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

Essa rappresenta la manifestazione della propria volontà in merito al perseguimento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati; per gli utenti è lo strumento per conoscere tali obiettivi e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra il SUB-ATO Walser, il Gestore e gli Utenti.

Il SUB-ATO Walser, con il presente documento, s'impegna a condurre le proprie attività secondo i seguenti principi fondamentali.

- **Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

- **Uguaglianza di trattamento**

L'erogazione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti e il sub-ATO s'impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

- **Imparzialità**

Il Sub-ATO ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità e servizio di emergenza**

Il Sub-ATO e il Gestore s'impegnano a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà del Sub-ATO e del Gestore (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il Sub-ATO s'impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e servizi sostitutivi di emergenza, al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il Gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

- **Partecipazione**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al Sub-ATO e al Gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e della L.124/2015, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla gestione presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore s'impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale in servizio è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

- **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti, e le Associazioni che li rappresentano, hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il sub-ATO ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al Gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

A tale scopo il Gestore s'impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al sub-ATO con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

- **Efficienza ed efficacia**

Il Sub-ATO e il Gestore perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni, tecnologiche e organizzative, adeguate per il continuo

incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

- **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti, il sub-ATO s'impegna, in conformità alle norme ambientali, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, al fine di salvaguardare la salute umana.

Il sub-ATO s'impegna inoltre alla riduzione delle ricadute sull'ambiente delle proprie attività.

- **Cortesìa**

Il Gestore s'impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

- **Semplificazione delle procedure**

Il Sub-ATO s'impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine s'impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il Gestore s'impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Sub-ATO s'impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

ART. 4 - IL TERRITORIO SERVITO

Il territorio servito dal Sub-ATO Walser coincide con i Comuni di Gressoney-la-Trinité, Gressoney-Saint-Jean, Gaby e Issime, zone a bassa densità abitativa, caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale, dove la prevalenza delle abitazioni a sviluppo verticale è a carattere stagionale.

ART. 5 - TITOLARE DEL SERVIZIO

Ai sensi dell'articolo 16, comma 1, lettera d, della Legge regionale 5 agosto 2014, n. 6, l'Unité des Communes valdôtaines Walser gestisce i servizi connessi al ciclo dei rifiuti in qualità di sotto ambito territoriale ottimale (Sub-ATO), affidando a gestore esterno l'esecuzione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, mediante procedura ad evidenza pubblica.

ART. 6 - GESTORE DEL SERVIZIO

Il Gestore del servizio, individuato mediante procedura ad evidenza pubblica secondo le vigenti normative in materia, è tenuto al rispetto delle prescrizioni dettate dal Capitolato tecnico prestazionale reggente il contratto.

ART. 7 - IL SISTEMA DI RACCOLTA STRADALE

La raccolta dei rifiuti urbani di provenienza da Utenza domestica (U.D.) è organizzata mediante un sistema di punti di raccolta stradale, costituiti prevalentemente da chalet o nicchie appositamente realizzate e, in taluni casi, da cassonetti esposti direttamente su suolo pubblico, o privato ad uso pubblico. I punti di raccolta sono dislocati, nel rispetto delle

prescrizioni nazionali e locali, lungo strada pubbliche carrabili e facilmente raggiungibili dai mezzi di trasporto.

Sono raccolte mediante servizio stradale le seguenti frazioni di rifiuti:

RESIDUO SECCO INDIFFERENZIATO
ORGANICO
VETRO
CARTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)
PILE ESAUSTE
FARMACI SCADUTI

Gli svuotamenti dei cassonetti stradali sono effettuati dal Gestore, con frequenze variabili a seconda della stagione, evitando di intralciare il traffico locale, nel limite di tolleranza della normale vita cittadina e turistica, e comunque con inizio non prima delle ore 4:00 del mattino. Al di fuori delle frequenze stagionali stabilite dal contratto, il Gestore s'impegna comunque allo svuotamento dei cassonetti eccessivamente saturi di rifiuti, compatibilmente con i vincoli di organizzazione del lavoro.

Il Gestore del servizio è tenuto a mantenere la pulizia dei punti di conferimento stradali, mediante lavaggio e disinfezione dei contenitori porta rifiuti e delle aree di conferimento, con almeno le seguenti frequenze nell'arco dell'anno:

- 1 passaggio mensile nei mesi di maggio e ottobre (2 passaggi);
- 1 passaggio nei primi dieci giorni di luglio di ogni anno;
- 1 passaggio nei primi dieci giorni di agosto di ogni anno;

Il Gestore del servizio è comunque tenuto ad effettuare lo spazzamento manuale delle aree di conferimento ogni qual volta se ne ravveda la necessità, contestualmente allo svuotamento dei cassonetti.

Per contro l'Utente è tenuto a conferire i rifiuti esclusivamente all'interno degli appositi contenitori, evitando sversamenti all'esterno. Il conferimento di sacchi o altri rifiuti anche in prossimità dei contenitori e all'interno degli chalet e delle nicchie è considerato abbandono di rifiuti e come tale sanzionato.

ART. 8 - IL SISTEMA DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Il sistema di raccolta porta a porta è attivato esclusivamente per le Utente non domestiche (U.N.D.) selezionate, grandi produttrici e consiste nel dotare l'Utente di contenitori per il conferimento separato delle diverse frazioni di rifiuto. I contenitori devono essere conservati dall'Utente su proprietà privata ed esposti su suolo pubblico esclusivamente tra le ore 20:00 del giorno precedente e le ore 04:00 del giorno di ritiro della specifica frazione.

Sono organizzate con il sistema porta a porta le seguenti frazioni di rifiuti:

RESIDUO SECCO INDIFFERENZIATO
ORGANICO
VETRO
CARTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)

Il Gestore è tenuto a trasmettere il calendario settimanale alle utenze non domestiche,

interessate dalla raccolta porta a porta, con le modalità dalle stesse indicate, in tempo utile per l'esposizione dei contenitori. Con tempo utile s'intende almeno 24 ore prima dell'esposizione dei rifiuti.

Il Gestore del servizio è tenuto allo svuotamento dei contenitori che vengono esposti dall'Utente, nell'orario e nel giorno stabilito per la specifica raccolta, su suolo pubblico o, qualora il posizionamento su suolo pubblico sia di intralcio alla regolare viabilità, in prossimità dell'accesso alla proprietà. Il Gestore non è tenuto allo svuotamento di contenitori esposti di frazione di rifiuto differente da quella prevista a calendario.

In caso di stoccaggio permanente dei contenitori in prossimità del passo carraio e/o dell'accesso alla sua proprietà, l'Utente è comunque tenuto allo spostamento del contenitore della frazione raccolta nello specifico giorno, al fine di evidenziare all'operatore la necessità di svuotamento dello stesso. In mancanza di tale movimentazione, il Gestore non è tenuto a verificare la necessità di svuotamento di cassoni posizionati al limitare delle proprietà.

ART. 9 - CALENDARI DI RACCOLTA

La produzione di rifiuti sul territorio del Sub-ATO Walser è connotata da una forte stagionalità dovuta alla presenza di turisti, che porta sino a raddoppiare le quantità di rifiuti prodotte durante i picchi di flusso turistico. Per tale ragione non è possibile stabilire un calendario settimanale fisso di raccolta dei rifiuti, valido per tutto l'anno, ma lo stesso varia in base alle esigenze del territorio. È cura del Gestore comunicare all'Utenza del servizio porta a porta, il calendario settimanale dei ritiri.

ART. 10 - ECOCENTRI

Fanno parte dell'organizzazione del servizio anche due centri di raccolta comprensoriali:

- Issime, loc. Pian, ha il seguente orario di apertura:

LUNEDÌ	MERCOLEDÌ	SABATO
15:00 - 17:00	15:00 - 17:00	8:00-12:00

dove è prevista la raccolta delle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

VETRO
CARTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)
PILE ESAUSTE
INGOMBRANTI
LEGNO
PNEUMATICI
FERROSI
BATTERIE ESAUSTE
ERBA/RAMAGLIE
RAEE DI TUTTI I RAGGRUPPAMENTI
OLIO VEGETALE ESAUSTO

- Gressoney-Saint-Jean, loc. Trino, che funge anche da stazione di trasferimento intermedio RSU, ha il seguente orario di apertura:

LUNEDÌ	MERCOLEDÌ	VENERDÌ	SABATO
---------------	------------------	----------------	---------------

8:00 - 12:00	8:00 - 12:00	8:00-12:00	13:00-17:00
---------------------	---------------------	-------------------	--------------------

dove è possibile conferire i seguenti rifiuti urbani:

VETRO
CARTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)
PILE ESAUSTE
FARMACI SCADUTI
INGOMBRANTI
LEGNO
PNEUMATICI
FERROSI
BATTERIE ESAUSTE
RAEE DI TUTTI I RAGGRUPPAMENTI
OLIO VEGETALE ESAUSTO
ERBA/RAMAGLIE (A PAGAMENTO SOLO PER U.N.D.)
INERTI (A PAGAMENTO SOLO U.D.)
TONER ESAUSTI (A PAGAMENTO SOLO U.N.D.)

Il Gestore mantiene l'Ecocentro pulito, provvede, se necessario, alla rimozione della neve, in tempo utile per l'apertura, e all'organizzazione dello svuotamento dei cassoni in modo tale da consentire sempre il conferimento da parte dell'Utenza. Gli addetti del Gestore devono mantenere un comportamento educato e fornire all'Utenza tutte le informazioni necessarie per la migliore conduzione delle operazioni di conferimento.

L'Utente, per il conferimento dei rifiuti presso gli Ecocentri, è tenuto a fornire al Gestore un proprio documento d'identità al fine di consentire la corretta compilazione del registro dei conferimenti previsto da D.M. maggio 2008 e ss.mm.ii.. L'Utente è tenuto a rispettare le indicazioni fornite dagli addetti del centro in merito alla modalità di conferimento. Non è possibile conferire negli ecocentri al di fuori degli orari di apertura.

È attivo il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti, attivabile su richiesta contattando direttamente il Gestore, fino ad un numero massimo di 5 unità.

ART. 11 - IL SERVIZIO EVENTI ECOSOSTENIBILI

Il Sub-ATO Walser e il Gestore del servizio promuovono e sostengono l'eco-sostenibilità delle iniziative svolte sul territorio di competenza, fornendo indicazioni e supporto logistico per la corretta raccolta dei rifiuti.

Gli Organizzatori di eventi, siano essi pubblici o privati, patrocinati dai comuni o dalla stessa Unité des Communes, sono tenuti a comunicare al Sub-ATO le date di realizzazione dell'evento e l'eventuale necessità di contenitori dedicati per la raccolta dei rifiuti.

ART. 12 - IL RAPPORTO CON L'UTENZA

L'Utenza può chiedere delucidazioni sul servizio o segnalare difformità sull'esecuzione del servizio utilizzando i seguenti canali:

- Comunicazione telefonica al numero 0125-344075
- Comunicazione via mail all'indirizzo: tecnico@cm-walser.vda.it
- Comunicazione via web, tramite sito istituzionale dell'Unité des Communes valdôtaines

Walser: www.cm-walser.vda.it/it-it/linea-diretta/scrivici

Per esigenze legate all'organizzazione del servizio, compreso l'eventuale ritiro a domicilio di ingombranti, è possibile contattare direttamente il Gestore del servizio, tramite mail o numero verde, come da allegato.

ART. 13 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il sub-ATO, anche tramite il Gestore, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza con la finalità di verificare la qualità del servizio e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso.

Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli Utenti;
- monitoraggio dei reclami pervenuti;
- indagini di Customer satisfaction;
- audit interno.

Il sub-ATO, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il sub-ATO s'impegna a dare ampia e completa visibilità dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

ART. 14 - RECLAMI E DIFFORMITÀ

Le difformità e i reclami sull'esecuzione del servizio da parte del Gestore devono essere segnalate al Sub-ATO non appena rilevate, in modo da consentire di intraprendere le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Al momento della presentazione del reclamo ~~deve~~ l'Utente deve fornire, oltre alle proprie generalità e al recapito, tutti gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire l'avvio del procedimento di verifica mediante comunicazione scritta contenente il nominativo e il recapito della responsabile del procedimento e del soggetto cui attribuire il potere sostitutivo, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Il Sub-ATO Walser, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al proponente del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti. In caso di inadempienza il proponente del reclamo può rivolgersi al soggetto cui attribuire il potere sostitutivo.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto, al quale sarà presente il referente del servizio coinvolto e, se necessario, il Gestore del servizio.

ALLEGATO A

GESTORE DEL SERVIZIO

Alla data di approvazione della presente Carta dei servizi sino al 31 agosto 2020, il Gestore è individuato nella società Quendoz S.r.l. di Jovençon (AO).

CONTATTI QUENDOZ S.R.L.:
email: direzione@quendoz.it
numero verde 800 77 87 97